

## Conditions générales de vente

entre

**Hemizeus AG, Untere Tuftra 11, 3920 Zermatt**

(ci-après dénommé HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA) et

le **CLIENT**

### 1. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les relations juridiques entre l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA et le CLIENT. Le champ d'application s'étend également aux relations juridiques éventuelles entre le CLIENT et HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA, untère Tuftra 11, 3920 Zermatt, qui, en tant qu'entreprise de commercialisation et de vente mandatée par HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA, fournit ou exécute directement les prestations de ce dernier.

### 2. Conclusion du contrat

La réception de la réservation écrite, téléphonique, électronique ou personnelle et l'envoi de la confirmation de réservation entraînent la conclusion d'un contrat entre le CLIENT et l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA. Les conditions générales présentées ici font partie intégrante de ce contrat. Les communications par courriel sont considérées comme écrites.

### 3. Conditions de réservation

#### 3.1 Conditions générales de réservation

Pour toutes les réservations qui ne sont pas effectuées directement via un bureau de réservation de l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA, il est nécessaire de fournir les détails d'une carte de crédit valide (valable au moins jusqu'à la date de départ prévue). Toute réservation est soumise à l'acceptation des conditions énoncées ici et l'acceptation des dispositions énoncées et expliquées dans la déclaration de confidentialité. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA peut annuler la réservation sans préavis.

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

En ce qui concerne les frais d'annulation, le point 4 ci-dessous s'applique. Selon le canal de réservation et le moment de la réservation, différentes restrictions peuvent s'appliquer en termes de séjour minimum et/ou de disponibilité.

## **3.2. Acompte / caution**

L'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA est en droit d'exiger du CLIENT, lors de la conclusion du contrat, un acompte ou une caution appropriée, par exemple sous la forme d'une garantie par carte de crédit. Le montant du paiement anticipé et les dates de paiement peuvent être convenus par écrit dans le contrat. Les dispositions légales restent inchangées en cas de paiements anticipés ou de garanties pour les voyages à forfait. Dans des cas justifiés, par exemple en cas de retard de paiement du CLIENT ou d'extension de la portée du contrat, l'hôtel est en droit, même après la conclusion du contrat et jusqu'au début du séjour, d'exiger un paiement anticipé ou une garantie au sens du point précédent, ou d'augmenter le paiement anticipé ou la garantie convenus dans le contrat jusqu'à concurrence de la rémunération totale convenue. L'hôtel est en outre en droit d'exiger du CLIENT, au début et pendant le séjour, un acompte ou une garantie raisonnable pour les créances existantes et futures découlant du contrat, dans la mesure où cela n'a pas déjà été fait. Les moyens de paiement suivants sont acceptés : espèces en CHF, Maestro, Postcard, Visa et Mastercard. Si le paiement par facture est convenu, le montant total de la facture est dû 10 jours après la date de facturation, sauf accord contraire. En cas de retard de paiement, chaque rappel coûte 20,00 CHF.

## 4. Annulations et modifications de réservation

### 4.1 Conditions générales

Les annulations ou modifications de réservation ne sont valables que si elles sont envoyées par écrit à l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA et confirmées par écrit par l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA. Les délais suivants s'appliquent :

Conditions d'annulation pour les CLIENTS individuels pour les réservations effectuées pour la période du 01/06 au 30/11 :

- Sauf accord contraire, les conditions de paiement suivantes s'appliquent : 15 jours avant votre arrivée, nous vous demandons de régler le totale du montant via un lien de paiement (que vous recevrez une semaine avant la date d'échéance) ou par virement bancaire. Via le lien de paiement, le montant total du séjour (hors taxes de séjour) sera débité de votre carte de crédit par l'émetteur de la carte via un système sécurisé.
- Chaque réservation doit être garantie par une carte de crédit valide. Vous pouvez annuler sans frais 15 jours avant votre arrivée.
- Nous attirons votre attention sur le fait que si le paiement anticipé ne fonctionne pas ou n'est pas effectué, la réservation sera automatiquement annulée.
- En cas d'annulation après l'expiration du délai d'annulation gratuit et en cas de non-présentation, le montant total sera facturé et ne sera pas remboursé.
- En cas de réduction de la durée du séjour après expiration du délai d'annulation gratuit, les jours non utilisés seront également facturés à 100 % comme confirmés, s'ils ne sont pas reloués.

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

Conditions d'annulation pour les réservations effectuées pour la période du 01/12 au 30/04 :

- Sauf accord contraire, les conditions de paiement suivantes s'appliquent : 30 jours avant votre arrivée, nous vous demandons de régler la totalité du montant via un lien de paiement (que vous recevrez une semaine avant la date d'échéance) ou par virement bancaire. Via le lien de paiement, le montant total du séjour (hors taxes de séjour) sera débité de votre carte de crédit par l'émetteur de la carte via un système sécurisé. Veuillez noter que si le paiement anticipé ne fonctionne pas ou n'est pas effectué, la réservation sera automatiquement annulée.
- Chaque réservation doit être garantie par une carte de crédit valide.
- Vous pouvez annuler gratuitement jusqu'à 30 jours avant votre arrivée.
- En cas d'annulation après l'expiration du délai d'annulation gratuit et en cas de non-présentation, le montant total sera facturé et ne sera pas remboursé.
- En cas de réduction de la durée du séjour après l'expiration du délai d'annulation gratuit, les jours réduits seront également facturés à 100 % comme confirmés, s'ils ne sont pas reloués.

## 4.2 Date d'annulation et assurance

La date d'annulation est calculée à partir de la date de réception de la déclaration écrite par le service de réservation. Dans les cas de force majeure, les frais d'annulation peuvent être pris en charge par une assurance annulation, à condition que le CLIENT ait souscrit une telle assurance.

## 4.3 Remplacement

Si le forfait réservé ne peut être utilisé, l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA accepte une personne de remplacement qui reprend la réservation existante aux mêmes conditions. La personne de remplacement doit être signalée à l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA suffisamment tôt (avant l'arrivée). Le CLIENT initial reste partie au contrat et responsable.

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

## 4.4 Annulation en cas de force majeure

En cas de force majeure telle que troubles politiques, grèves, catastrophes, etc., l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA peut annuler la réservation à court terme pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, le CLIENT sera remboursé du montant versé sous forme d'un bon d'achat.

## 4.5 Perturbations et restrictions d'exploitation

Les perturbations telles que le bruit et/ou les restrictions d'exploitation ne donnent droit à aucune indemnisation ou remboursement.

## 4.6 « Tarifs non remboursables » / « Tarifs prépayés »

Si le CLIENT a choisi ce type particulier de réservation de chambre, la réservation n'est définitive qu'une fois que nous avons reçu l'intégralité du paiement. Si le montant de la réservation ne peut être débité à ce moment-là, la réservation est considérée comme non-valide. Ces réservations ne peuvent être annulées, sauf en cas de force majeure. Il n'est pas non plus possible de reporter le séjour.

## 4.7 Dispositions complémentaires relatives aux prestations de bien-être et de restauration

Les annulations ou modifications de réservation ne sont valables que si elles sont communiquées à l'hôtel dans les délais impartis. Les réservations effectuées oralement, par téléphone ou par courriel pour des massages ou le restaurant « Genepy » sont soumises aux conditions d'annulation suivantes :

- Restaurant « Genepy » :
  - Les annulations sont gratuites jusqu'à 12h00 le jour de la réservation.
- Massages :
  - Les annulations sont gratuites jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous convenu.

Les rendez-vous non annulés à temps seront facturés à 100 %.

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

## 5. Prolongation du séjour

Sauf accord contraire, le CLIENT n'a pas le droit de prolonger son séjour. Si, le jour du départ, le CLIENT ne peut quitter l'hôtel en raison de circonstances exceptionnelles imprévisibles / de force majeure (par exemple, chutes de neige extrêmes, inondations, etc.) rendant tous les moyens de transport indisponibles ou inutilisables, le contrat est automatiquement prolongé aux conditions précédentes pour la durée de l'impossibilité de départ.

## 6. Informations relatives à la carte de crédit

Les données relatives à la carte de crédit sont traitées de manière confidentielle et servent uniquement à garantir la réservation. L'hôtel se réserve le droit de procéder à une autorisation de carte de crédit avant l'arrivée.

En cas de non-présentation ou d'annulation après le délai d'annulation, un montant total (voir conditions d'annulation) peut être facturé. En acceptant les conditions générales dans la confirmation, vous nous autorisez à débiter le montant de la carte de crédit indiquée.

## 7. Consommation non utilisée (Consommation)

En cas de forfaits réservés ou de prestations incluses (par exemple, le petit-déjeuner), le CLIENT n'y a pas de droit à remboursement en cas de non-utilisation.

## 8. Modifications de prix

Dans les cas suivants, l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA peut modifier les prix annoncés :

- erreurs d'impression ou des fautes d'orthographe clairement explicables
- variations des taux de change (convertis selon le taux du jour de l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA)
- nouvelles taxes publiques ou augmentation des taxes existantes (par exemple, taxe sur la valeur ajoutée, taxes de séjour, etc.)

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

Si, après la conclusion du contrat, les prix des prestations réservées changent (pour des raisons autres que celles mentionnées ci-dessus), cela n'a aucune incidence sur le contrat conclu, quelle que soit l'évolution des prix.

## **9. Indications de prix**

Sauf indication contraire, tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et s'entendent TVA suisse légale comprise. Les prix indiqués sont valables sous réserve de modifications et sont visibles dans la commande.

## **10. Dispositions complémentaires pour l'achat en ligne de bons d'achat**

### **10.1 Validité**

Les bons commandés en ligne sont valables 36 mois à compter de la date d'achat.

### **10.2 Conclusion de la vente et conditions de livraison**

Toutes les ventes en ligne sont contraignantes. Une fois la vente conclue, vous recevrez un courriel de confirmation avec le bon en pièce jointe au format PDF. Ce bon doit être présenté à l'hôtel sous forme imprimée.

## **11. Obligation de réparation et responsabilité**

L'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA n'est responsable des dommages qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. La responsabilité pour les objets apportés est exclue dans la mesure autorisée par la loi. Les réclamations doivent être adressées par écrit à l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA immédiatement, au plus tard 3 jours après le départ. Dans le cas contraire, les réclamations ne seront pas considérées.

## 12. Résiliation par l'hôtel

L'hôtel est en droit de résilier le contrat à tout moment pour des raisons objectivement justifiées, par déclaration écrite unilatérale immédiate, avec effet immédiat. Les raisons objectivement justifiées sont les suivantes :

- Un acompte ou une garantie convenue n'est pas versé dans le délai fixé par l'hôtel.
- L'hôtel a des raisons fondées de penser que l'utilisation des services convenus nuit au bon fonctionnement de l'établissement, à la sécurité des autres CLIENTS de l'hôtel ou à la réputation de l'hôtel.
- Le CLIENT est devenu insolvable (faillite) ou a cessé ses paiements.
- Le but ou l'objet du séjour est illégal.

En cas de résiliation par l'hôtel pour les raisons susmentionnées, le CLIENT n'a droit à aucune indemnisation et le paiement des prestations réservées reste dû.

## 13. Utilisation des chambres d'hôtel

La chambre d'hôtel doit être utilisée et traitée avec le plus grand soin par le CLIENT. Elle ne peut être utilisée ou occupée que par le nombre de personnes (enfants compris) indiqué dans le contrat. Le CLIENT n'est pas autorisé à laisser des tiers utiliser les chambres d'hôtel louées à l'HÔTEL HEMIZEUS & IREMIA SPA. Le CLIENT est responsable de tout dommage, sauf s'il peut prouver que celui-ci est survenu sans qu'il y ait faute de sa part (ou de la part des co-utilisateurs).

Les dommages doivent être signalés immédiatement à l'hôtel.

## 14. Enregistrement et départ

Sauf accord contraire explicite entre les parties contractantes, l'enregistrement est possible à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et le départ doit avoir lieu avant 10h30 le jour du départ. Si les chambres sont occupées plus longtemps sans accord préalable, une nuit supplémentaire sera facturée.

# HEMIZEUS

---

HOTEL & SPA

## 15. Conditions pour les groupes

Des conditions d'annulation et de paiement spéciales s'appliquent aux groupes. Elles sont mentionnées dans la confirmation de réservation. Sinon, les mêmes conditions générales s'appliquent aux groupes.

## 16. Fumer et cuisiner dans la chambre

Il est interdit de fumer et de cuisiner dans toutes nos chambres. En cas de non-respect de cette règle, nous nous réservons le droit de facturer des frais de nettoyage d'au moins CHF 250.00.

## 17. Chiens

Les chiens ne sont autorisés que dans la catégorie de chambre « De Charme » moyennant un supplément. Le CLIENT qui amène son chien à l'hôtel est tenu de le garder et de le surveiller correctement pendant toute la durée du séjour.

## 18. Utilisation d'Internet

L'utilisation d'Internet par les CLIENTS au sein de l'hôtel se fait à leurs propres risques. L'hôtel ne garantit pas la sécurité, la disponibilité et le bon fonctionnement des logiciels et du matériel informatique de l'hôtel. L'hôtel fournit ce service à titre gracieux et gratuit. En conséquence, le CLIENT ne peut prétendre à une connexion Internet fonctionnant en permanence.

## 19. Objets trouvés

Les objets trouvés ne sont renvoyés qu'à la demande, aux risques et aux frais du CLIENT. Les objets trouvés sont conservés pendant un an à compter de la date de leur découverte, puis éliminés. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration lors du renvoi et du stockage.

# HEMIZEUS

HOTEL & SPA

## 20. Protection des données

L'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA traite les données dans le cadre de la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) et du règlement général européen sur la protection des données (RGPD). La déclaration de confidentialité uniforme des deux entreprises est considérée comme faisant partie intégrante des conditions générales.

## 21. Droit de propriété

Si le CLIENT enfreint les règles de l'établissement et/ou les lois locales, l'hôtel peut exercer son droit de propriété et expulser le CLIENT de l'hôtel. Un avertissement préalable peut être donné, mais n'est pas obligatoire. Dans ce cas, le CLIENT reste redevable du montant total de la prestation réservée à l'avance.

## 22. Transfert

Jusqu'à 19h00 le jour de leur arrivée, nous cherchons nos CLIENTS à la gare de Zermatt ou à la station de taxis de Zermatt et les conduisons à l'hôtel dans notre taxi électrique. Le jour du départ, les CLIENTS sont également ramenés à la gare ou à la station de taxis à partir de 8h00 du matin.

## 23. Droit applicable et juridiction compétente

Tous les contrats conclus avec l'HOTEL HEMIZEUS & IREMIA dans le cadre des conditions générales présentées ici sont exclusivement régis par le droit suisse. La juridiction compétente exclusive pour tout litige découlant de ces contrats est Viège.